



# ドイツ取引所がIT障害のリスクを最小化

## オンサイトサポートを含むHPE データセンターケアサポート契約

### 目標

取引プラットフォームなどのビジネスクリティカルシステムで高可用性を実現する

### アプローチ

HPEデータセンターケア契約

### IT面の成果

- 明確なプロセスや管理を通じて、HPEとのスムーズな連携を維持
- ITチームにおいて、ビジネス関連の領域への重点的対応が可能
- ITチームにおいて、HPEのレベル3のサポートと開発者へのアクセスが可能

### ビジネス面の成果

- ビジネスクリティカルな為替取引システムを高パフォーマンスで安定して運用
- 1つの契約ですべてのサービスをカバーすることで、ITチームと財務会計チーム双方の作業負担を軽減
- 必要に応じて、契約へのサービスの追加や削除が可能



ドイツ取引所がヒューレット・パカードエンタープライズと長期契約を結ぶHPEデータセンターケアには、プロアクティブなサービスとリアクティブなサービスの両方が含まれています。これにより、同社のビジネスクリティカルな取引プラットフォームでは、高いパフォーマンスと常時稼働が維持されています。これらのサービスはハードウェアとソフトウェアの両方を対象としており、その多くをオンサイトのHPEチームが提供しています。

### 課題

#### 中断のない、高パフォーマンスの運用

ドイツ取引所グループは、世界最大級の証券取引所運営企業です。現在、投資を行う投資家や資金を調達する企業向けに、世界各地で30を超える取引プラットフォームを運営しています。

中でも、クセトラとフランクフルト証券取引所の2つは、市場で価格が決定される、世界有数の取引プラットフォームです。クセトラは、世界で最も高性能かつ柔軟な取引インフラストラクチャの1つとされており、18か国が参加しています。1999年以降、ドイツ取引所では、クセトラの価格に基づいてすべての株価指数を算出しています。この取引プラットフォームは、ドイツにおけるDAX株取引でおよそ95%の市場シェアを誇っており、1日あたり最大120万件の取引に対応できます。

「ヒューレット・パッカード エンタープライズと連携していることで、常に誰かがバックグラウンドでインフラストラクチャを監視し、アドバイスを送り、迅速に対応しているため、障害を未然に防ぐことができます。また、HPEデータセンターケアサポート契約を活用することで、ビジネス関連の業務に注力できるようになりました」

- ドイツ取引所、システムインフラストラクチャ (ISI) 部門、Alexander Siklinski氏

他の取引システムと同様に、クセトラもドイツ取引所が開発したシステムです。同社は、ドイツ取引所グループ内の情報テクノロジー全般を担っており、現物市場とデリバティブ市場、および決済で使用される取引システム、決済システム、情報システムの開発と運用を行っています。また、同社の製品ポートフォリオには、市場参加者向けのフロントエンドシステムも含まれます。

システムインフラストラクチャ (ISI) 部門の Alexander Siklinski氏は、次のように述べます。「ITは、当社のコアビジネスです。ドイツ取引所にとって、ITは、国際金融市場で競争力を維持するうえで不可欠なものです。」こうした理由から、ドイツ取引所は、証券取引所および取引参加者向けのソフトウェアの開発や運用に関連するさまざまな領域に対応する、総合プロバイダーへと発展してきました。また、各銀行もドイツ取引所にシステムを委託しており、その多くがドイツ取引所のデータセンターでホストされています。

ドイツ取引所でSAPおよびWindows®の運用責任者を務めるPeter Heck氏は、次のように述べます。「当社のデータセンターで稼働するシステムには、最大負荷に達した場合でも、完全な信頼性、高い可用性とパフォーマンスレベルを維持することが求められます。」取引システムの多くは、平日の毎日、24時間利用できる必要があります。また、欧州エネルギー取引所 (EEX) の運営に使用されるシステムや、銀行をホスティングするシステムなどには、さらに厳しい要件が課されています。こうしたシステムは、24時間365日、継続的に稼働させる必要があります。

「いかなる障害発生も、当社の評判を大きく損なうこととなります」とHeck氏は話します。「ですから、私たちの最大の役割は、ビジネスクリティカルシステムで障害や中断が一切発生しないようにすることです。」

## ソリューション

### HPEデータセンターケア契約

こうした理由から、ドイツ取引所は高可用性システムにおけるハードウェア障害を防止するために、冗長システムを維持しつつ、Care Packを購入しました。しかし、担当者にとっては、まだ十分ではありません。「リアクティブなサービスとプロアクティブなサービスを組み合わせなければ、運用時の障害リスクを最小限に抑え続けることはできません」とSiklinski氏は述べます。「だからこそ、長年にわたり、当社のデータセンターをサポートするヒューレット・パッカードエンタープライズと緊密な関係を築いてきたのです。当社はこのサポートを『House of Service』と呼んでいます。」

このパートナーシップの特殊な点は、HPEの顧客担当チームがドイツ取引所の2か所のデータセンターに常駐し、平日の毎日午前7時から午後8時まで交代制で作業している点です。このため、HPEのチームは、ドイツ取引所のIT管理者やマネージャーとも、業務上密接な関係を保っています。Heck氏は次のように話します。「この緊密な連携と、オンサイトのサービス提供により、ヒューレット・パッカードエンタープライズが当社のプロセスを理解し、特定のサーバーの重要性を正確に把握していることが確信できます。」



### 1つのシンプルな契約で およそ3,000のシステムをサポート

このパートナーシップを極めて特殊化するもう1つの要因として、およそ7年前に「House of Service」として合意された契約の体系があります。「当時、HPEデータセンターケア サポートは、約200のシステムを対象としていました。各システムで個別の請求書を受け取ったら、署名して、コストセンターに送る必要がありました」と Siklinski氏は話します。「しかし、月日が経つにつれて、IT部門だけでなく、財務会計部門や管理部門でも、時間がかかると問題になっていました。」

この問題の解決策として、ドイツ取引所とHPEは、すべての個別サービスを対象とする、シンプルで透明性の高い単一契約(House of Service)を結びました。両社は、House of Serviceに追加されたサービスや、新しいハードウェアの導入により不要になったサービスを確認するなど、6か月ごとにHouse of Serviceの見直しと改定を行っています。「HPEとは率直に話し合い、うまく連携を取っています」と Siklinski氏は評価します。「新たなクリティカルシステムの運用を開始したことを伝えると、柔軟なHPEは、次の会議を待つことなく、そのシステムをHouse of Serviceにすぐに追加してくれます。」

この契約体系の大きなメリットとして、ドイツ取引所が、House of Service全体に対して1通の請求書を年に2回だけ受け取るようになったことがあります。「7年前にHouse of Serviceが導入されてからは、その契約体系のおかげで、IT部門と財務会計部門双方の作業負荷が軽減されています。ここ数年で、当社がクリティカルと見なし、House of Serviceの対象となるシステムの数が急激に増加しており、その重要性は一段と増しています。」

現在、House of Serviceでは3,000のHPEシステムが対象となっており、その数は日々増加しています。これらのシステムには、HPE ProLiant x86サーバーや、OpenVMSオペレーティングシステムを実行するItaniumサーバーなどがあります。Itaniumサーバーに関しては、HPEのチームがオペレーティングシステムだけでなく、データベースなど、サードパーティプロバイダーによる追加ソフトウェアについてもサポートしています。

また、HPEストレージソリューションもこの契約の対象となっています。

HPEは、House of Serviceのコンセプトに基づいて、ハードウェア修理という形でリアクティブなサービスを提供するとともに、プロアクティブなサービスを幅広く提供しています。これには、システムを定期的に分析して、ハードウェアとソフトウェアのヘルスチェックを行うことも含まれます。この方法により、HPEのエキスパートがさまざまな問題を未然に解決することができます。障害が発生したり、パフォーマンスに影響が生じたりする前に、エラーの原因を迅速に調査することが可能です。また、HPEでは、すべての関連情報と必要なセキュリティアップデートを含む、定期的なシステムパッチレポートも作成しています。

## お客様のソリューション 概要

### HPEサービス

- オンサイトサポートを含む、リアクティブなサービスとプロアクティブなサービスを組み合わせたHPEデータセンターケア契約

### ドイツ取引所について

金融の中心地であるフランクフルトに本社を置くドイツ取引所は、ルクセンブルク、プラハ、ロンドン、チューリッヒ、モスクワ、ニューヨーク、シカゴ、香港、シンガポール、および東京に約5,300人の従業員を配置し、グローバルな顧客基盤を完全にサポートしています。

「ヒューレット・パカードエンタープライズは当社のプロセスを理解しており、特定のサーバーの重要性を正確に把握しています」

- ドイツ取引所、サーバー管理責任者、Peter Heck氏

## メリット

### クリティカルシステムの安定運用

すべてのサービスは、サービス内容合意書でサポートされています。また、パートナー企業も協力して取り組んでおり、作業に関する一貫したプロセスおよび管理体制について同意しています。「こうすれば、インシデントが発生した場合に何をすべきかを、すべての関係者が把握できます」とHeck氏は話します。「専門家による解決が必要になるケースもありますが、そうした場合にも、HPEの専門家があらゆる手を尽くして問題を解決してくれます。」

Siklinski氏も同意します。「HPEの提供する包括的なサービスのおかげで、House of Service内のシステムは非常に安定した状態で稼働しています。これは、ドイツ取引所が金融業界で高く評価されている要因の1つです。」

万が一サポートケースの作成が必要になった場合には、HPEデータセンターケア契約でエスカレーション管理プロセスが拡充されているため、ドイツ取引所はHPEのレベル3サポート部門の開発チームによるサポートを最優先で受けることができます。

「HPEのレベル3のサポートや開発者によるサポートが受けられることは、当社にとって非常に価値があります。サードパーティプロバイダーとの契約では、こうしたメリットは得られません。米国にいる専門家が、エラー検出のために環境の再調整も行います」とHeck氏は話します。

「HPEと連携していることで、常に誰かがバックグラウンドでインフラストラクチャを監視し、アドバイスを送り、迅速に対応しているため、障害を未然に防ぐことができます。また、HPEデータセンターケア サポート契約を活用することで、ビジネス関連の業務に注力できるようになりました」とSiklinski氏は述べます。

## 詳細情報

[hpe.com/services](https://hpe.com/services)

メールニュース配信登録